

ECONOMÍA INNOVACIÓN ORGANIZACIONES
RESPONSABILIDAD SOCIAL INNOVACIÓN ORGANIZACIONES
FINANZAS TIC GESTIÓN HUMANA MERCADOS NEGOCIOS
ORGANIZACIONES MERCADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL



Revista



Gestión - Organizaciones - Negocios

ISSN 2346 - 3910

Volumen 01 Número 01

Noviembre 2013

Revista Electrónica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos
VILLAVICENCIO - COLOMBIA



/revistaGEON



@RevistaGeon

<http://revistageon.unillanos.edu.co>



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

La Universidad de cara a la sociedad
por la acreditación institucional

Caracterización Del Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (Tic) En Las Pequeñas Empresas Del Municipio De Villavicencio (Meta) por Derly Rodríguez Murillo

Derly Rodríguez Murillo –
Administradora de Empresas –
derlyjimena@gmail.com

Keywords: TIC, characterize, internet, new economy, small business, Stakeholders, general theory of system

RESUMEN

La nueva economía ha transformado la fabricación y la industria por la llegada de tecnología de la información y la comunicación TIC, las cuales generan desarrollo en la producción, la productividad, la competitividad y el grado de disponibilidad para promover el crecimiento en sistemas abiertos en las pequeñas empresas de Villavicencio, ya que esto genera constante intercambio con otros sistemas circundantes por medio de complejas interacciones. De acuerdo a esto se elaboró una investigación con el fin de conocer el uso de las tic's en Villavicencio, donde se observó que el 100% de las organizaciones encuestadas cuentan por lo menos dos herramientas de información y comunicación para el servicio en relación con los grupos de interés, pero que no les dan el uso adecuado por problemas a la resistencia al cambio.

Palabra clave: TIC, caracterizar, internet, nueva economía, pequeña empresa, Stakeholders, teoría general de sistema

ABSTRACT

CHARACTERIZATION OF THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) IN SMALL BUSINESSES VILAVICENCIO TOWNSHIP (META)

The new economy has transformed the manufacturing and industry by the advent of information technology and communication ICT, which generate production development, productivity, competitiveness and the degree of readiness to promote growth in open systems Villavicencio small businesses, as this generates constant exchange with other surrounding systems through complex interactions. Accordingly we developed a research to know the use of ICT's in Villavicencio, where it was observed that 100% of the organizations surveyed have at least two tools of information and communication for service in relation to the groups of interest, but do not give them the proper use by problems of resistance to change.

INTRODUCCIÓN

A finales de los años 90 en los Estados Unidos y otros países desarrollados, se comenzó a introducir en el mundo económico un nuevo termino denominado LA NUEVA ECONOMIA, en el cual se hacía referencia al cambio evidente de una economía basada principalmente en la fabricación y la industria, a otra naciente basada en el conocimiento (EBC), debido en parte a los nuevos progresos en tecnología y en parte a la globalización económica.

Esta nueva economía ha hecho que la sociedad actual, haya visto en la ciencia y la tecnología, elementos fundamentales para generar desarrollo; y debido a que esta economía se centra en la información y el conocimiento como base para la producción, la productividad y la competitividad, el grado de disponibilidad y acceso que los ciudadanos y agentes productivos tengan a dicha información, incide de una manera significativa para el logro de tales objetivos. Así mismo, el cambio tecnológico que trajo consigo la (EBC), ha implicado importantes variaciones en la vida de la sociedad, impactando de forma determinante el mundo laboral, educativo, y la familia entre otros; estas variaciones han sido posibles en gran medida a través de la adopción y uso las tecnologías de la información y comunicación (Tics), puesto que han sido un instrumento sumamente importante, no sólo para la transmisión de la información, sino también para la codificación del conocimiento, con lo cual se han beneficiado todos los sectores de la economía, y con ellos las empresas que los representan.

Tanto para las grandes como para las pequeñas empresas, en países desarrollados, como los que están en vía de desarrollo; es inminente el uso de las Tics, en el nuevo orden económico mundial en el cual la EBC está rigiendo el mercado; sin embargo no es desconocido que los recursos, la capacidad económica y la infraestructura tecnológica que poseen las grandes organizaciones, hacen posible y además necesario el desarrollo e implementación permanente de tales Herramientas; Pero no es así en las pequeñas empresas, y mucho menos las de los países como el nuestro (en vía de desarrollo), por lo

cual se ve la importancia de ahondar esfuerzos para que estas no solo puedan incorporarse al mundo de la nueva economía sino que puedan sobrevivir y ser competitivas, para lo cual las Tics se convertirán en un elemento fundamental dentro de sus procesos organizacionales para garantizar su permanencia, crecimiento y rentabilidad en el mercado.

El aporte de las Tics para promover una mayor productividad y competitividad de las pequeñas empresas, es innegable, además el mejorar la calidad, el control, facilitar la comunicación, entre otros beneficios. Sin embargo es necesario tener presente que el acceso, uso y adopción de estas, constituye una condición necesaria pero no suficiente para el mejoramiento de estos aspectos.

Sin duda las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tic), son una excelente herramienta de gestión empresarial, que ayuda positivamente para el desarrollo y viabilidad de las organizaciones vistas como sistemas abiertos, se dice que empresas que no se adapten a las nuevas tecnologías, especialmente que no formen parte de empresas redes, simplemente dejarán de existir, puesto que estas no tendrán las herramientas necesarias para poder competir.

Una teoría administrativa, que sirvió de soporte para esta investigación, fue la Teoría de Sistemas, puesto que esta le permite a las Tics ser una ayuda útil y necesaria a las empresas (y particularmente a las pequeñas, que se encuentran en el municipio de Villavicencio que representa la población objeto de estudio), vistas como sistemas abiertos inmersos en este nuevo modelo económico mundial; de tal manera que puedan sobrevivir, permanecer, crecer y ser rentables.

La teoría general de sistemas, se debe principalmente a varios investigadores de los cuales el más destacado es Ludwig von Bertalanffy en su obra: Teoría General de los Sistemas. Dicha Teoría fue, inicialmente, una concepción sistemática y totalizadora de la biología (denominada "organicista"), bajo la que se conceptualizaba al organismo como un sistema abierto, en constante intercambio con otros sistemas circundantes por medio de complejas interacciones.

Esta concepción dentro de una Teoría General de la Biología fue la base para su Teoría General de los Sistemas (BERTALANFFY 1976), las

organizaciones se consideran como sistemas y según su naturaleza, abiertos (es decir que presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas; intercambian energía y materia con el ambiente y son adaptativos para sobrevivir).

Se considera que la interdependencia económica creciente en los países, incluyendo el nuestro (originada por el nuevo modelo de carácter global); exige que nuestras organizaciones como sistemas abiertos, en las cuales están incluidas las pequeñas empresas; estén interactuando con el entorno que les rodea, dependiendo de este cada vez con más complejidad; requieren que tanto las entradas, como el procesamiento y la salida de los insumos transformados, sean cada vez más productivos, más ágiles, innovadores y flexibles, porque los constantes cambios del entorno así lo demandan y obligan a que las estructuras internas de las organizaciones también lo sean y como necesitan herramientas para materializar los requerimientos de la Nueva economía, aparecen las Tics como un mecanismo para hacer viable esta tendencia.

Las pequeñas empresas de Villavicencio como sistemas netamente abiertos, deben ser conscientes de estos nuevos cambios y comenzar a adoptar medidas que permitan la incursión de estas herramientas a sus procesos si desean ser rentables y que en la nueva economía puedan ser productivas y competitivas.

CARACTERIZACIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LAS TICS, EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO.

Antecedentes. A pesar de los grandes beneficios que ofrecen las Tecnologías de información y la Comunicación (Tics), se puede conocer que muchas de las pequeñas empresas del municipio de Villavicencio, se encuentran estancadas en este proceso de adopción, puesto que se enfrentan a diferentes tipos de inconvenientes para utilizarlas. Se puede hablar de las diferentes empresas que no presentan una buena infraestructura de telecomunicación, otras de ellas no poseen los conocimientos generales de informática y lo que ella con lleva para su proceso, otras empresas no poseen conocimientos de las tecnologías de la Información y la Comunicación y por último las deficiencias de la reglamentación, son otro de los factores que

constituyen los inconvenientes de la aplicación de este sistema en las empresas.

Cada uno de estos inconvenientes hace parte del estancamiento del uso de las Tics en las pequeñas empresas, sobre todo en los países subdesarrollados, los cuales presentan en relación con los países desarrollados una diferencia significativa en cuanto a conocimiento y manejo que le dan a las tics.

El objetivo del presente estudio de investigación es identificar e uso que las pequeñas empresas del municipio de Villavicencio dan a las tecnologías de la información y la comunicación y de esta manera poder plantar aportes significativos de acuerdo a los resultados obtenidos.

2.2 Caracterización de los Resultados Con el fin de caracterizar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tics), en las pequeñas empresas del municipio de Villavicencio, se realizó una encuesta que tras una recopilación y análisis de datos adecuado, arrojarían los correspondientes resultados, con los cuales se pudieron elaborar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El tipo de investigación a utilizar será exploratoria y/o descriptiva, por medio del método Inductivo ya que pasa de lo general a lo particular, puesto que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas relacionadas con el tema.

El tamaño de la muestra seleccionado para la encuesta fue de 45 pequeñas empresas; Con un nivel de confianza del 90%; se puede decir que los resultados arrojados y analizados después de aplicada la encuesta son veraces.

Con la información que se obtuvo al realizar dicha aplicación, se pudieron realizar algunos análisis que se acompañaron de graficas estadísticas para facilitar su estudio.

Estas encuestas permitieron determinar entre otros, los siguientes aspectos:

Se pudo determinar cómo dato relevante, que el sector con mayor participación en la economía de la ciudad (en el orden de las pequeñas empresas), es el comercial; equivalente al 50% de las empresas

encuestadas, seguido por el sector de prestación de servicios con una representación en el mercado del 24% de las pequeñas empresas. A la hora de analizar los resultados arrojados en el presente estudio, se toman estos dos sectores, que son los de más alta participación dentro de la muestra de pequeñas empresas encuestadas.

De acuerdo a la población encuestada en la presente investigación, se pudo determinar que en el municipio de Villavicencio, el 100% de las organizaciones encuestadas cuentan con por lo menos dos herramientas de información y comunicación, pero el problema es que aunque la empresa cuenta con estas herramientas, no se les da un uso adecuado, el 67% de las pequeñas empresas encuestadas, tienen un tiempo de antigüedad de más de 10 años, se pudo determinar mediante información informal, que estas organizaciones se encuentran un poco reacias al cambio de las nuevas tecnologías, pues consideran que no son necesarias en la actualidad para el desarrollo de sus procesos, pero esto se debe a que existe un desconocimiento de los beneficios que generan las Tecnologías de la Información y la comunicación, esto se puede confirmar en la herramienta aplicada donde según el 71% de las pequeñas empresas, no se realizan capacitaciones a los empleados, porque no se considera necesario.

Las pequeñas empresas del municipio de Villavicencio, presentan algo en común en la relación con sus grupos de interés (Talento Humano, Clientes, Proveedores y Socios), la tecnología de Información y comunicación más utilizada es la Telefonía fija, es el porcentaje más alto de uso de las herramientas planteadas en la encuesta, las diferentes Tics como Internet, Pagina Web, Correo Electrónico, Pagos Electrónicos, Software Especializado, existen en las pequeñas empresas del municipio, pero en comparación con la Telefonía Fija y Móvil, no tienen una alta participación, esto conlleva a pérdida de oportunidades en cuanto a crecimiento y productividad.

CONCLUSIONES

- Una conclusión importante que se deriva de esta investigación, es que las pequeñas empresas consideran en la relación con sus stakeholders, como principal tic; la telefonía fija, móvil y el correo electrónico.

- Una proporción importante de las empresas consideran necesario conservar el contacto directo con sus clientes, al creer que dicha relación puede perderse si este contacto se limita solamente al internet y a los pagos electrónicos.
- Se pudo concluir que aunque el mayor porcentaje de las empresas encuestadas tiene acceso a internet, esta herramienta no representa una estrategia de publicidad importante.
- Los mayores beneficios de la empresa en su relación con los grupos de interés, ha sido la mejora en la comunicación y la disminución en el tiempo de los procesos.
- Las pequeñas empresas del municipio de Villavicencio, tienen Herramientas de Información y comunicación (Tics), todas las empresas encuestas cuentan con computadores, utilizan herramientas complementarias al computador (Fax, Impresora, escáner, fotocopidora, entre otros), el 96% de estas tienen acceso a Internet, pero, el hecho de tener dentro de sus organizaciones estas herramientas de comunicación no significa que estén haciendo uso de ellas, el 69% de dichas empresas no tienen Pagina Web, El uso que le dan al Correo electrónico para la comunicación y relación con sus stakeholders es muy

poco, no utilizan el internet como herramienta de comunicación que genera beneficios tales como: pagos electrónicos, videoconferencias, Compras y ventas, Servicios Bancarios y financieros etc, esta representación aunque existe en la relación empresa-Grupos de interés, es muy mínima en comparación con las herramientas básicas que el 100% de las pequeñas empresas encuestadas afirmaron como alta herramienta de comunicación (la Telefonía Fija).

REFERENCIAS

- ARNOLD, M & OSORIO, F (2004). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. . Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales.
- BERTALANFFY, Ludwig von (1976) Teoría general de los sistemas. Editorial Fondo de Cultura Económica. México. 1976.
- CASTELLS, Manuel. La Galaxia Internet, Barcelona: Plaza y Janés Editores, S.A, 2001
- GONZALEZ Manet, E. Nuevas formas de Comunicación y Cultura: El impacto de las nuevas tecnologías. Editorial Pablo de la Torriente Brau. 1998.